



## Vender por Teléfono

**Sku:** PH09B02C01

**Horas:** 20

**Formato:** Sin especificar

### OBJETIVOS

1. Entender correctamente los elementos específicos que intervienen cuando nos comunicamos con un cliente a través del teléfono en el entorno de la VENTA TELEFÓNICA. 2. Entender correctamente la diferencia entre lo QUE decimos (elementos: vocabulario y lenguaje) y CÓMO decimos lo que decimos (elementos que intervienen: voz, entonación, silencios, escucha activa, actitud (interna y externa), en supuestos prácticos relacionados con conversaciones de VENTA TELEFÓNICA. 3. Aprender a diseñar un GUIÓN DE VENTA TELEFÓNICA. 4. Aprender a estructurar una conversación de VENTA TELEFÓNICA adaptada a las particularidades del producto/servicio en cuestión y a la estrategia comercial de la empresa. 5. Ser capaz de seguir las distintas FASES que componen una conversación de VENTA POR TELÉFONO. 6. Aprender a utilizar la VOZ y adaptarla a las necesidades propias de una conversación concreta de VENTA POR TELÉFONO. 7. Ser capaz de identificar qué TÉCNICA DE CIERRE, de entre todas las aprendidas, es la más adecuada en el contexto de una conversación de VENTA TELEFÓNICA concreta. 8. Ser capaz de identificar qué tipología de PREGUNTA (abierta o cerrada) es la más adecuada en el contexto de una conversación de VENTA POR TELÉFONO. 9. Ser capaz de identificar qué expresiones ha de evitarse en el contexto de una conversación de VENTA TELEFÓNICA con un cliente. 10. Ser capaz de diseñar un GUIÓN DE VENTA en el que el vendedor telefónico asuma el LIDERAZGO en el contexto de una conversación de VENTA TELEFÓNICA con un cliente.

### OBSERVACIONES

PROXIMAMENTE

### CONTENIDOS

1. Elementos que intervienen en la venta telefónica. 2. Principales aspectos que intervienen en la venta por teléfono. 3. El Guión de Venta Telefónica. 4. La estructura conversacional de la Venta Telefónica. 5. Las fases de la conversación de la Venta Telefónica. 6. La voz en una conversación de la Venta Telefónica. 7. Técnicas de cierre en la conversación de la Venta

Telefónica. 8. Preguntas abiertas y preguntas cerradas en una conversación de venta por teléfono. 9. Las expresiones que debemos evitar cuando hablemos por teléfono con un cliente para vender. 10. El liderazgo del comercial en una conversación de venta con un cliente.